CANCELAMENTO DE HOTEL

Com o lançamento do Reembolso Garantido para Hotel, foram alteradas as regras de cancelamento para este produto.
As compras realizadas a partir de 10/01/2023 terão as seguintes regras de cancelamento:

- Cancelamento em até 7 dias da compra para pedidos que adquiriram Reembolso Garantido (solicitação de cancelamento dentro do prazo)

- Tem direito ao reembolso do valor do pedido em forma de voucher, subtraindo o valor do serviço de Reembolso Garantido. O voucher é enviado em até 5 dias após a solicitação de cancelamento.
- Para clientes que informarem que têm direito ao reembolso, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, vamos tratar por exceção. (Direcionar para o supervisor e o mesmo vai encaminhar para Patrícia /Luiza seguirem com a tratativa)

- Cancelamento em até 7 dias da compra para pedidos que adquiriram Reembolso Garantido (solicitação de cancelamento fora do prazo)

- Não reembolsável.
- Para clientes que informarem que têm direito ao reembolso, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, vamos tratar por exceção. (Direcionar para o supervisor e o mesmo vai encaminhar para Patrícia /Luiza seguirem com a tratativa)

- Cancelamento em até 7 dias da compra para pedidos que não adquiriram Reembolso Garantido

- Não reembolsável.
- Para clientes que informarem que têm direito ao reembolso, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, vamos tratar por exceção. (Direcionar para o supervisor e o mesmo vai encaminhar para Patrícia /Luiza seguirem com a tratativa)

Cancelamento após 7 dias da compra para pedidos que adquiriram Reembolso Garantido (solicitação de cancelamento dentro do prazo)

- Tem direito ao reembolso do valor do pedido em forma de voucher, subtraindo o valor do serviço de Reembolso Garantido. O voucher é enviado em até 5 dias após a solicitação de cancelamento

- Cancelamento após 7 dias da compra para pedidos que adquiriram Reembolso Garantido (solicitação de cancelamento fora do prazo)

Não reembolsável.

- Cancelamento por motivos especiais (Concurso, Doença e Óbito) ou Cancelamento Involuntário (por parte do Hotel)

O cliente pode optar por:

1.Fazer uma tentativa de cancelamento junto ao fornecedor de hospedagem;

2.Ativação do Reembolso Garantido (se adquirido), desde que solicitação de cancelamento ocorra dentro do prazo do plano contratado.
Para a opção de tentativa com o hotel (1), a análise e prazo para reembolso dependerão da tratativa de nosso parceiro.
Para a opção de ativação do Reembolso Garantido (2), o cliente tem direito ao reembolso do valor do pedido em forma de voucher, subtraindo o valor do serviço de Reembolso Garantido. O voucher é enviado em até 5 dias após a solicitação de cancelamento.

Importante: caso haja a negativa de cancelamento por motivos especiais ou involuntário pelo fornecedor de hospedagem, a ativação do Reembolso Garantido só estará válida caso não tenha expirado o prazo do plano contratado.